
福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

川崎市菅生保育園

添付書類

- ①川崎市福祉サービス第三者評価結果報告
- ②評価結果
- ③職員自己評価シート集計結果
- ④利用者アンケート結果（総評）
- ⑤利用者アンケート集計結果
- ⑥利用者アンケートにおける主な意見
- ⑦利用者アンケート集計結果（グラフ表示）

平成 31 年 3 月 26 日

公益社団法人 けいしん神奈川

〔川崎市福祉サービス第三者評価結果報告様式〕
 (認可保育所版)

対象事業所名(定員)	川崎市菅生育園(定員120人)
経営主体(法人等)	川崎市
対象サービス	認可保育所
事業所住所	〒216-0026 川崎市宮前区初山1-23-15
事業所連絡先	電話：044-977-9320
評価実施期間	平成30年11月～平成31年3月
評価機関名	公益社団法人 けいしん神奈川

評価実施シート (管理者層合議用)	評価実施期間 平成30年11月26日～平成31年3月26日
	(評価方法) ・職員全員から意見を聴取し、園長、副園長が取りまとめ、自己評価実施。 ・指定の自己評価用紙(管理者合議用)にて自己評価実施。
評価実施シート (職員用)	評価実施期間 平成31年1月7日～平成31年1月21日
	・施設より職員全員に評価実施シートを配布。 ・記入後、園内設置の回収箱(評価実施機関準備)に投函。
利用者調査	配布日)平成31年1月7日 回収日)平成31年1月21日
	(実施方法) ・施設より利用者家族全員にアンケート用紙配布。 ・記入後、園内設置の回収箱(評価実施機関準備)に投函。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間(実施日) /平成31年2月21日、22日
	(調査方法) ・評価者2名が訪問し、施設見学、職員へのヒアリング、保育観察を実施。(1日目) ・職員へのヒアリング実施。(2日目)

菅生保育園

[総合評価]

<施設の概要・特徴>

川崎市菅生保育園は、JR 武蔵溝口駅からバスにて約 15 分緑地停留所で下車徒歩2分の幹線道路に面した地域にあります。開設は、昭和50年1月1日で44年の歴史があります。自然にも恵まれ、園児の散歩コースも多数あります。

保育方針（目標）に「健康なこども ・ 思いやりのあるこども ・ 意欲的なこども」を掲げています。

園舎は639㎡、園庭は907㎡です。園庭には子どもたちが自由に遊べるよう、登り棒やマルチパーツ・三輪車等の遊具を備え遊びの中で、感動したり、共感したりまた、園児同士の関わりなど、経験を通して感じられる保育を実践しています。

園の入所児童数は127名です。乳児と幼児のスペースは階を分けて、扉と鍵により安全に配慮され、子どもたちが快適に過ごせる環境が整えられています。

日々の保育は、保育理念・保育方針・園目標の実現に向けて、経験の豊かな保育士のもと利用者からの非常に高い評価をいただく保育が行われています。

[全体の評価講評]

<特によいと思う点>

・子どもの人権を大切に、気持ちに寄り添ったきめ細やかな保育に努めています。

保育理念に「子ども一人ひとりの最善の利益を尊重する」と掲げ、子どもを尊重する姿勢を明示しています。研修への参加、職員が学び合う機会を持っています。打ち合わせ、会議で共通認識をもち、子どもに寄り添い、職員が同じ思いで関わるようにしています。個々の家庭状況に合わせた対応を行い、子ども一人ひとりの考えや気持ちを受け止め、子どもが自分で選択し、自由に遊べるよう、多様な遊具を配置するとともに、遊びのなかでもルールを守る指導も行っています。

子どもが基本的な生活習慣や身体的活動が身につけられるよう支援しています。

子どもの発達状況を踏まえ、年齢に応じた身につける事項である保育活動を実践し、基本的な生活習慣の自立へ向け導いています。家庭と連携して基本的な生活習慣が見につくように働きかけ、子どもが自らやってみようと思えるような声掛けと動線の確保・環境整備を行っています。子どもたちが自ら進んで体を動かすことができるような働きかけがされています。朝の体操を行ったり、遊びの中で、身体づくりを推進しています。

地域に対し積極的に情報発信するとともに、園が保有する機能を地域に提供しています。

地域に開かれた保育園として、保育園の掲示板を利用し、区役所の広報誌の情報や園の保育に関する情報を紹介しています。ランチ園として事業の広報、掲示板、「保育所等地域連携」と連携しWEB情報を発信をしています。地域の幼稚園、小学校に園便りを配付したり、地域向け冊子も作成しています。また、園庭開放、体験保育、親子でランチ、あそびの広場等を行うなど園が保有する機能を地域に提供しています。

〈さらなる改善が望まれる点〉

マニュアルの体系化や内容の充実向上について引続きの整備努力が期待されます

現在、業務の各分野全般に亘り、マニュアルが作成され、正確性、効率性や安全性の確保・向上などに努めていますが、個々のマニュアルの中には着意事項や考慮事項に止まっているものも見受けられます。今後、初心者でもある程度業務が実施できるよう具体的要領や手順・手続きなどを検討し、付加して行くことによりマニュアル整備は更に進捗・充実して行くものと思われます。全般の体系も含め近い将来、組織的に見直しをされては如何かと思われます。

園独自に業務運営の中長期的視点・構想をまとめ、文書化することが望まれます。

園の諸計画作成に当たり、川崎市保育基本計画に掲げられている中・長期的なビジョンをしっかり把握しこれを反映しています。園独自で中長期計画を作成する地位・役割はありませんが、年度の諸計画作成の際には園独自の中長期的視点、構想が必要となります。現状でもこれについて毎年考察・検討され年度の計画に反映されていますが、文書化までには至ってません。折角検討・考察され構想（アイデア）として纏められていますのでもう一步進めて様式等を定め、文書化されては如何かと思ひます。それにより職員にも配布でき、意思の疎通が図れ、記録として残り、計画、実行、見直し、改善サイクルがより円滑になると思われます。

〈サービス実施に関する項目〉

共通評価領域

1 サービスマネジメントシステムの確立

就学対応や入園時の説明会では保護者等の不安を取り除く対応をしています。入園のしおりや園の概要の冊子を作成し、保護者や地域の方へ提供しています。しおりや冊子は分かりやすくするため、文章は簡潔に具体的な記述に努め、必要に応じルビを振っています。就学への対応では、実務担当者会議、幼保小連携会議等に出席し、近隣の小学校と意見交換や必要な情報を収集し就学に向けて支援を行っています。保育所児童保育要録を提出し小学校との細かな引継ぎを行い、懇談会や就学相談会を紹介したりし、保護者との信頼関係を基盤として不安感を取り除くよう配慮もしています。

子ども一人ひとりの具体的なニーズを把握し、個別の目標を立て、児童票に記載しています。全体会議、乳児幼児会議、園内研修、ケースカンファレンス等で専門職の意見も聞き、情報を共有し部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメントに関する協議を実施するなど、手順に従ったアセスメントを行っています。これに基づいて園長補佐を中心に職員全体で、年間指導計画・月間指導計画・保育日誌等を作成し、職員間で検討共有しています。

子どもの安全確保の取組について「危機管理マニュアル」を作成し、職員に周知しています。園長を中心に、園長補佐からそれぞれの保育士に至るまで対応組織や役割分担が定められ、地震や川の氾濫、感染症対策などを主体に、実際の事故や研修で学んだことを基に、検証などを行い再発防止のための改善や被害の極限のための取り組みが行われています。毎月様々な設定での避難訓練や、防災訓練を行い、近隣保育園、小学校、消防など地域と連携した訓練を実施しています。室内外の設備や備品の転倒・落下防止の処置が講ぜられ、安全点検も月1回行っています。

評価分類 (1) サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。		A
<p>①入園のしおりや園の概要の冊子を作成し、保護者や地域の方へ提供しています。しおりや冊子は分かりやすくするため、文章は簡潔に具体的な記述に努め、必要に応じルビを振っています。園庭開放・体験保育・親子でランチなどの地域向け事業の情報を提供しています。</p> <p>②入園に際して重要事項説明を行い同意を得ています。4月には入園説明会・保育内容説明会・クラス懇談会を行い、園長、園長補佐、看護師、栄養士、保育士など職員で分担し、パワーポイントを使って園運営について分かりやすく説明しています。</p> <p>③新入児に対しては保護者と相談しつつ子どもの状況に合わせて、慣れ保育を実施しています。不安やストレスを把握するため朝の視診から日々の様子を継続的に見て、会議等で職員は情報を共有し保護者、子どもの状況に合わせた柔軟な対応を行っています。</p> <p>④実務担当者会議、幼保小連携会議、園長校長連絡会等に参加し、近隣の小学校と意見交換や必要な情報を収集し就学に向けて支援を行っています。保育所児童保育要録を提出し小学校との細かな引継ぎを行、懇談会や就学相談会を紹介したりし、保護者との信頼関係を基盤として不安感を取り除くよう配慮しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	保護者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
②	サービスの開始にあたり保護者等に説明し同意を得ている。	○
③	サービスの利用開始後に、子どもの不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④	就学がスムーズに行われるよう、保育の方法や保護者とのかかわりに配慮されている。	○
評価分類 (2) 手順を定め、その手順に従ったアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。		A
<p>①子ども一人ひとりの具体的なニーズを把握し、個別の目標を立て、児童票に記載している。全体会議、乳児幼児会議、園内研修、ケースカンファレンス等で専門職の意見も聞き、情報を共有し部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）が参加して、アセスメントに関する協議を実施するなど、手順に従ったアセスメントを行っています。</p> <p>②指導計画の作成に当たっては、保育所保育指針を基に園長補佐を中心に職員全体で、年間指導計画・月間指導計画・保育日誌等を作成し、職員間で検討共有しています。</p> <p>③日常での気づきや改善点は迅速な対応を心がけています。全体的な計画は毎年見直しを行い、年、期、月、週ごとに自己評価を行い、会議で検討し見直し次期の計画に反映している。一人ひとりの子どもに合わせた計画、実施、反省を行っている。計画作成、実行、見直し、改善のサイクルを意識し、定着しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	指導計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて指導計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類 (3) サービスの実施の記録が適切に行われている。		A
<p>①児童票・面談記録・保育要録・個人面談記録・保育日誌・保健日誌・延長日誌・土曜保育・支援が必要なケースの記録・補助簿など市で定められた様式に基づいて的確に作成しています。また、必要に応じ、園独自の様式や記入要領を定めています。</p> <p>②児童票等個人情報、SDカードは鍵のかかる書庫で保管し、持ち出しは禁止。個人記録は、規定に沿って閲覧、保管、廃棄している。家族等から情報の開示を求められた場合にマニュアルに基づいて対応しています。</p> <p>③ミーティング、ケースカンファレンス、各打ち合わせなど適時行い、守秘義務の範囲内で情報を共有しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもに関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	子どもに関する記録の管理体制が確立している。	○
③	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

評価分類 (4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		A
<p>①川崎市、宮前区のマニュアルを基に、園独自のマニュアルを文書化し保育の基本事項や手順等を明確にしています。マニュアルや手引書は毎年見直しを行っています。園の子どもに合わせた保育目標、保育方針、保育理念を作成し、サービスを提供しています。</p> <p>②「保育理念」「保育目標」については、年1回、年度末に（1月・2月）頃の全体会議で確認、定期的に見直しを行なっています。指針改定やその他必要に応じて見直しを行っています。見直しにあたっては保護者懇談会やアンケートの意見等も聴取し、見直した内容は「年間保育指導計画」に反映しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	○

評価分類 (5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		A
<p>①子どもの安全確保の取組について「危機管理マニュアル」、を作成し、職員に周知しています。園長を中心に、園長補佐からそれぞれの保育士に至るまで対応組織や役割分担が定められ、地震や川の氾濫、感染症対策などを主体に、実際の事故や研修で学んだことを基に、検証などを行い再発防止のための改善や被害の極限のための取り組みが行われています。</p> <p>②毎月様々な設定での避難訓練や、防災訓練を行い、近隣保育園、小学校、消防など地域と連携した訓練を実施しています。備蓄品、安否確認や情報の通報系統も確立しています（担任→補佐→園長）室内外の設備や備品の転倒・落下防止の処置が講ぜられ、安全点検も月1回行っています。</p> <p>③毎月、「安全点検チェックリスト」にて安全点検を行い問題点は速やかに改善しています。事故報告書、ヒヤリハットで分析検証し、会議の場などを活用し、防止策を検討しています。職員に対して、防災訓練や事故防止などの研修を行っています。また、部外の研修に参加した場合は普及教育を実施しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	緊急時（事故、感染症の発生時など）における子どもの安全確保のための体制が整備されている。	○
②	災害時に対する子どもの安全確保のための取組を行っている。	○
③	子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	○

<サービス実施に関する項目>

共通評価領域 2 人権の尊重
<p>保育理念に「子ども一人ひとりの最善の利益を尊重する」と掲げ、子どもを尊重する姿勢を明示しています。「川崎市子どもの権利に関する条例」「保育士倫理綱領」に基づき、個々の家庭状況に合わせた対応を行い、子ども一人ひとりの考えや気持ちを受け止め、子どもが自分で選択し、自由に遊べるよう、多様な遊具を配置するとともに、遊びのなかでもルールを守る指導も行っています。研修への参加、職員が学び合う機会も持っています。打ち合わせ、会議で共通認識をもち、子どもに寄り添い、職員が同じ思いで関わるようにしています</p>
<p>利用者のプライバシー保護を徹底しています。規程・マニュアル等を整備し、取り組んでいます。毎年度初めに個人情報について承諾書を提出してもらい保護者の意向を確認し、個人情報のやり取りが必要な場合は保護者へ十分な説明をし、同意を得ています。写真の販売・掲示や外部への情報提供などを行う場合、保護者より同意書を得ています。</p>

評価分類 (1) サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。		A
<p>①「川崎市子どもの権利に関する条例」「保育士倫理綱領」に基づき、個々の家庭状況に合わせた対応を行い、子ども一人ひとりの考えや気持ちを受け止め、子どもが自分で選択し、自由に遊べるよう、多様な遊具を配置するとともに、遊びのなかでもルールを守る指導も行っています。</p> <p>②保育理念に「子ども一人ひとりの最善の利益を尊重する」と掲げ、子どもを尊重する姿勢を明示しています。研修への参加、職員が学び合う機会を持っています。打ち合わせ、会議で共通認識をもち、子どもに寄り添い、職員が同じ思いで関わるようにしています。</p> <p>③日々の丁寧な視診、連絡帳などから変化に対する気付きを共有しています。家庭状況の把握につとめ、疑いがある場合は報告し、区の保健師とも連携し専門機関へ連絡するようにしています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	日常の保育にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
②	子どもを尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③	虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

評価分類 (2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。		A
<p>①プライバシー保護について、規程・マニュアル等を整備し、取り組んでいます。毎年度初めに個人情報について承諾書を提出してもらい保護者の意向を確認し、個人情報のやり取りが必要な場合は保護者へ十分な説明をし、同意を得ています。写真の販売・掲示や外部への情報提供などを行う場合、保護者より同意書を得ています。</p> <p>②子どもの最善の利益を考え、一人ひとりの気持ちに寄り添い、配慮して「まずは受け入れること」に心掛け、支援を行っています。保育士は会議で共通認識を持ち、連携を取りチームで一人ひとりを受け止めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもや保護者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている。	○
②	子どもの気持ちに配慮した支援を行っている。	○

<サービス実施に関する項目>

共通評価領域
3 意向の尊重と自律生活への支援に向けたサービス提供
<p>利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいます。個人面談を毎年必ず1回は行い、また、年2回はクラス懇談会を行い定期的な意見聴取の場としています。保育参観・保育士体験もできるだけ多くの保護者に参加を呼び掛け、意見を伺っています。さらに、行事などアンケートを取り、意見をくみ取り、集計結果を保護者へ通知し、次年度への改善に繋げています。直近の会議で検討するなど、できるだけ速やかな改善に努めています。意見箱の設置、苦情を受け付ける第三者委員の存在などがあることも説明しています。また、保護者会との連携にも努めています。</p>

利用者が意見を述べやすい体制が確保されています。懇談会、保育士体験、個人面談に加え、ご意見箱や第三者委員など複数の方法が確保されていて、状況にあったものを選ぶことができます。また、相談、意見が言いやすく、プライバシーを配慮する部屋も用意されています。これらの仕組みについては入園のしおりに記載され、園だよりにもタイムリーに掲載され周知の徹底を図っています。こまめに声をかけるなど、保護者や子供たちが話しやすい雰囲気づくりを心がけています。

評価分類		A
(1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。		
<p>① 個人面談を毎年必ず1回は行い、また、年2回はクラス懇談会を行い定期的な意見聴取の場としています。保育参観もできるだけ多くの保護者に参加を呼び掛け、意見を伺っています。さらに、行事などでアンケートを取り、意見をくみ取り、集計結果を保護者へ通知し、次年度への改善に繋げています。</p> <p>② 行事終了後の感想や個人面談時に、保護者から必ず園の運営や保育についての要望を聞き、直近の会議で検討するなど、できるだけ速やかな改善に努めています。意見箱の設置、苦情を受け付ける第三者委員の存在などがあることも説明しています。また、保護者会との連携にも努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。	○
②	利用者満足の向上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。	○

評価分類		A
(2) 利用者が意見等をのべやすい体制が確保されている。		
<p>① 利用者の意見については懇談会、保育士体験、個人面談に加え、ご意見箱や第三者委員など複数の方法が確保されていて、状況にあったものを選ぶことができます。また、相談、意見が言いやすく、プライバシーを配慮する部屋も用意されています。これらの仕組みについては入園のしおりに記載され、園だよりにもタイムリーに掲載され周知の徹底を図っています。こまめに声をかけるなど、保護者や子供たちが話しやすい雰囲気づくりを心がけています。</p> <p>② 苦情解決責任者を園長、園長補佐を苦情解決担当者とし、入園のしおりに記載するとともに、玄関に掲示し、保護者に周知を図っています。受け付けた意見や苦情については確実に記録し保管しています。苦情への検討内容や対応策を、保護者に必ずフィードバックするとともに、必要に応じ他の保護者へも開示しています。</p> <p>③ 保護者からの意見は個人で対応せず、園長に報告し、必要な話し合いをし、共通認識をもって速やかな対応に努めています。対応マニュアルについては年度初めに定期的に見直しを行っています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもや保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	子どもや保護者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

評価分類		A
(3) 個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。		
<p>① 一人ひとりの発達段階、家庭状況、健康状態等に関し、その子に個別の課題を担当が把握し共通認識を持ち、穏やかな言葉づかいで丁寧に見守りながら援助しています。</p> <p>② 行事や異年齢での活動、幼児クラスはランチルームなど、保育士が意識を持ち、異年齢交流を深めている。西部療育センターや、近隣地域、近隣園との年長交流も行っています。</p> <p>③ 行事等を通して自分なりの表現をしたり、他人の表現を見て認められるようにしています。個々の遊びを見守りながら、他児の想いも気付けるように、より添い仲立ちをしています。</p> <p>④ 個別に対応し、その子に合った支援を行っている。発達相談、巡回相談など専門機関との連携を取り、ケース検討において情報を共有し理解を深めている。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子ども一人ひとりを受容し、その発達の過程や生活環境などの理解を深めて働きかけや援助が行われている。	○
②	様々な人間関係や友達との協同的な体験ができ、生活が豊かになるような環境が整備されている。	○
③	子どもが主体的に活動し、自分を表現し、他者の表現を受け入れる力が育つように支援している。	○
④	特別の配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるように援助している。	○

<サービス実施に関する項目>

共通評価領域
4 サービスの適切な実施
<p>家庭と保育所の生活の連続性保持することにより、基本的な生活習慣が自然と身につく保育が行われています。登園時では家庭での様子を聞くとともに、前日の様子を保健日誌、引き継ぎ簿で確認し子どもの家での様子を確認しています。家庭と連携して手洗いや歯磨きなど基本的な生活習慣が自然に身につくように働きかけています。子どもが自らやってみようと思えるような声掛けと動線の確保・環境整備を行っています。</p>
<p>子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供しています。食事は自分のペースで食べ、友達と会話をしながら楽しい雰囲気の中で食べ、自由にお替わりし、しっかりとした食育がなされています。行事食など、型抜き、盛り付けなどで変化をつけて、レイアウト、楽しい雰囲気作りを行っています。ランチルームを導入したり、子どもが主体的に食事に向かえるように職員同士で連携を図っています。喫食状況報告書をつけ、食欲、嗜好、更には健康状態把握にも気を配っています。</p>
<p>子どもが心身の健康を維持できるよう努めています。まず、怪我をしないように保育士、栄養士、看護師が協力して危険な行為、不衛生な行為等は子どもたちが関心、興味を抱き印象に残るような方法で伝えています。また、健康維持するために健やか手帳、歯科健診、園医健診の結果を職員に周知させるとともに、家庭での育児に有効に反映されるよう保護者に知らせています。</p>

評価分類 (1) 家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている。		A
<p>①登園時では家庭での様子を聞くとともに、前日の様子を保健日誌、引き継ぎ簿で確認し毎朝受入れ時声をかけて、視診を行い子どもの家での様子を聞いて確認しています。</p> <p>②身体づくりの推進として朝の体操を行っています。家庭と連携して基本的な生活習慣が見につくように働きかけています。子どもが自らやってみようと思えるような声掛けと動線の確保・環境整備を行っています。遊びの中で、子どもたちが自ら進んで体を動かすことができるような働きかけがされています。</p> <p>③子どもや年齢に応じた睡眠、必要に合わせて個別の対応をとり、十分に休息ができるようにしています。</p> <p>④連絡帳やクラスノートで子どもの様子を伝え、ケースによっては担任が口頭で伝えたり、当番の職員が伝えています。担任と当番の職員との引継ぎはもれの無いよう留意しています。</p> <p>⑤4月の保育内容説明会、年2回の懇談会、個人面談、行事毎のアンケートで保護者の声を聞き、改善すべきことがあれば職員におろし、話し合いを行っています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	登園時に家庭での子どもの様子を保護者に確認している。	○
②	子どもが基本的な生活習慣を身につけ、積極的に身体的な活動ができるよう支援を行っている。	○
③	休息（昼寝も含む）の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している。	○
④	お迎え時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている。	○
⑤	保育所の保育に関して、保護者の考え方や提案を聴く機会を設けている。	○

評価分類 (2) 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。		A
<p>①子どもの生活は家庭も含めて24時間考慮する必要がある、園はその一環を担い、落ち着いた園生活を送れるよう環境整備しています。一日の保育の流れを考え、保育内容に変化を持たせながら、楽しく過ごせるように配慮しています。一人ひとり遊んでいる様子を見ながら遊びを保障したり、職員の言葉かけにも配慮しています。</p> <p>③ 異年齢活動（幼児の縦割り、乳児なかよしタイム）など計画的かつ積極的に実施しています。朝・夕や土曜日、異年齢で関れるよう保育室や異年齢の子供が共通の玩具を使用することができる遊具、遊びを工夫したり、広い保育室で、家庭的でゆったり過ごせるような雰囲気が出ています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている。	○
②	年齢の違う子どもとも楽しく遊べるような配慮をしている。	○

評価分類		A
(3) 子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している。		
<p>①食事は自分のペースで食べ、友達と会話をしながら楽しい雰囲気の中で食べ、自由にお替わりし、しっかりとした食育がなされています。行事食など、型抜き、盛り付けなどで変化をつけている。レイアウト、楽しい雰囲気作りを行っています。ランチルームを導入したり、子どもが主体的に食事に向かえるように職員同士で連携を図っています。</p> <p>②喫食状況報告書をつけ、食欲、嗜好、更には健康状態把握にも気を配っています。栄養士と調理が連携してメニュー、薄い味付け、季節の旬の食材など取り入れ、食事提供に工夫しています。</p> <p>③朝のミーティング及びチェックシートで配慮食、除去食について確認し、個々の子どもに合わせた配慮がなされています。アレルギー対応除去食、口腔の怪我、体調不良（回復期）、特別配慮食（放射能）への対応を行っています。</p> <p>④食育を積極的に行っており栽培、親子収穫、栄養士による食育集会を開催し、保護者にも理解しやすい写真つきの食育便りを出し、家庭での取り組み（親子でクッキング）を掲示しています。クラス懇談会や試食会、食育の写真等を通して取り組み内容を伝えています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している。	○
②	メニューや味付けなどに工夫をしている。	○
③	子どもの体調や文化の違いに応じた食事（アレルギー対応を含む）を提供している。	○
④	保育所の食育に関する取組を保護者に対して伝える活動をしている。	○

評価分類		A
(4) 子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている。		
<p>① 保育士、栄養士、看護師が協力して危険な行為、不衛生な行為等は子どもたちが関心、興味を抱き印象に残るような方法で伝え、看護師による健康集会を定期的に行い、子どもが自ら自分の健康を考えられるようにしています。園庭や室内での安全な遊び方を子どもにわかりやすく伝えています。</p> <p>②健やか手帳、歯科健診、園医健診の結果を職員に周知させるとともに、家庭での育児に有効に反映されるよう保護者に知らせています。必要に応じて相談を受けたり、対策を立てています。</p> <p>③保健便り、感染症の掲示で情報を提供しています。SIDSについては、チェック表を記入し目視で確認、引継ぎをしている事を保護者に伝えています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	けがや病気を防止するため、日頃から身の回りの危険について子どもに伝えている。	○
②	健康診断・歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それぞれの保育に反映させている。	○
③	保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群（SIDS）等に関する情報を提供し、予防に努めている。	○

＜組織マネジメントに関する項目＞

共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性
<p>園の理念・基本方針を明確化・周知しています。理念、基本方針は玄関、事務室、保育室の目に付きやすいところに掲示しています。また、園概要、リーフット、入園のしおりに載せています。保育内容説明会ででも内容を説明しています。毎年年度末の職員会議で保育目標の確認、年度初めに保育で大切にしたい点を話し合い、より保育の理解を深め、質の向上に繋げています。保護者に対しては、保育内容説明会等で丁寧に説明し、資料を配付して、具体的な保育の実践を様々な形で伝えています。</p>
<p>園長は自らの役割と責任を職員に対して表明し、的確な指導を行っています。年度初めに、「年間保育方針」等を文書で作成し、自らの考えを職員に伝えています。これを踏まえて組織表の見直しを行っています。組織表に基づいて職員に対し役割、責任を定めるとともに、全体会議等で所要の説明を実施しています。市の人事評価制度に基づき職員一人ひとりと面接を年3回行い、職員の思いや考えを把握し、また園としての課題や保育の質の向上のため、一人ひとりの役割、責任について指導・助言や悩み相談なども行っています。</p>
<p>毎月の会議では各月の保育について課題や反省事項を明確にし、改善に努めています。職員は全体会議をはじめ各種会議に参加し、業務の評価、分析・検討や課題の把握、改善の検討などに携わっています。すぐ改善できるものについては速やかに対応し、市や区あるいは他機関との調整を要し、しっかり検討すべき事項については次期あるいは次年度での計画に反映させ、着実な改善を図るなど、課題の特性に応じた改善策を講じています。組織の力をしっかり活用して質の向上を図る仕組みができています。</p>

評価分類	(1) 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している。	A
	<p>①理念、基本方針は玄関、事務室、保育室の目に付きやすいところに掲示しています。また、園概要、リーフット、入園のしおりに載せています。保育内容説明会ででも内容を説明しています。</p> <p>②毎年年度末の職員会議で保育目標の確認、年度初めに保育で大切にしたい点を話し合い、より保育の理解を深め、質の向上に繋げています。</p> <p>③理念・基本方針について、保護者に対しては、保育内容説明会等で丁寧に説明し、資料を配付して、具体的な保育の実践を様々な形で伝えています。子どもにはわかりやすい言葉で伝えています。</p>	
評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針を明示している。	○
②	理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。	○
③	理念・基本方針について、子ども本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。	○

評価分類		A
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		
<p>①川崎市保育基本計画に掲げられている中・長期的なビジョンをしっかりと把握し園の諸計画作成の基本としています。</p> <p>②川崎市の中・長期的なビジョンに基づいて、全体的な計画、各年齢の年間計画・月・週日計画など作成し、保育に活かしています。</p> <p>③計画は各職員の地位・役割に応じて素案を成し、主要結節では、会議を開き全職員で意見を出し合い、園長が総合調整し作成しています。</p> <p>④ 年間計画や他園との連携による子育て支援年間計画などの資料を作成し、職員に周知しています。年度末、年度初めの職員会議を計画し、共有している。全職員が各クラスの計画を理解している。新たな公立保育所の取組も周知しています。</p> <p>主要結節や定例会議では、園長が計画の内容を分かり易く説明するとともに、職員間での共有が図られています。必要に応じ読み合わせや質疑応答なども行い、理解を深めています。</p> <p>⑤保護者会議や年度初めの保育説明会で、事業計画の中の必要な内容を精選し、資料に記載して分かり易く説明を加えています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
②	中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	○
③	事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④	事業計画が職員に周知されている。	○
⑤	事業計画が保護者等に周知されている。	○

評価分類		A
(3) 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている。		
<p>①園長は年度初めに、「年間保育方針」等を文書で作成し、自らの考えを職員に伝えています。これを踏まえて組織表の見直しを行っています。組織表に基づいて職員に対し役割、責任を定めるとともに、全体会議等で所要の説明を実施しています。</p> <p>②市の人事評価制度に基づき職員一人ひとりと面接を年3回行い、職員の思いや考えを把握し、また園としての課題や保育の質の向上のため、一人ひとりの役割、責任について指導・助言や悩み相談なども行っています。</p> <p>③全体会議での検討・審議事項については様式化し、要点や視点を明確化して全体の共有化を図るとともに、個々の職員の知識、技能レベルを把握・指導し、園全体でバランスのとれた改善向上に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	○
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

評価分類 (4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		A
<p>①毎月の会議では各月の保育について課題や反省事項を明確にし、改善に努めています。議事録にも記録を残しています。また、園長は人事評価に関わる面談を年3回実施し、職員個々の振り返りやその結果として明らかになった課題や改善事項を把握し、これらを総合して園としての振り返りや評価に繋げています。</p> <p>②職員は全体会議をはじめ各種会議に参加し、業務の評価、分析・検討や課題の把握、改善の検討などに携わっています。すぐ改善できるものについては速やかに対応し、市や区あるいは他機関との調整を要し、しっかり検討すべき事項については次期あるいは次年度での計画に反映させ、着実な改善を図るなど、課題の特性に応じた改善策を講じています。組織の力をしっかり活用して質の向上を図る仕組みができています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	○
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	○

評価分類 (5) 経営環境の変化等に適切に対応している。		A
<p>①園の地位・役割や保護者のニーズ、更には川崎市全区の園長会、地区園長会で得た情報等に関し、総合的に幅広い分野、視点からの収集・整理に努めています。園を取り巻く環境や数々の要望、意見を的確に把握しています。</p> <p>②「新たな公立保育園の取り組み」に関わる環境変化への対応を重要課題とし、日常の保育に反映し、着実に対応しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

<組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 6 地域との交流・連携
<p>地域に対し積極的に情報発信するとともに、園が保有する機能を地域に提供しています。地域に開かれた保育園として、保育園の掲示板を利用し、区役所の広報誌の情報や園の保育に関する情報を紹介しています。ランチ園として事業の広報、掲示板、「保育所等地域連携担当」と連携しWEB情報を発信しています。地域の幼稚園、小学校に園便りを配付したり、地域向け冊子も作成しています。また、園庭開放、体験保育、親子でランチ、あそびの広場等を行うなど園が保有する機能を地域に提供しています。</p> <p>地域の福祉向上のための取組を積極的に行っています。子育て支援会議、菅生中学校区地域教育会議、宮前区地域教育会議、手つなぎまつり運営委員会など地域の関係機関・団体との定期的な連絡会等に園長が参画しています。地域の共通課題に取り組み、地域教育会議に定期的に園長が参加しています。地域子育て支援センターと月1回会議を持ち、情報交換を行い、地域の福祉ニーズを把握し</p>

事業に参加しています。

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。		A
<p>①地域に開かれた保育園として、保育園の掲示板を利用し、区役所の広報誌の情報や園の保育に関する情報を紹介しています。また、ランチ園として事業の広報、掲示板、保育所等地域連携と連携しWEB情報を発信をしています。地域の幼稚園、小学校に園便りを配付したり、地域向け冊子も作成しています。</p> <p>②園庭開放、体験保育、親子でランチ、あそびの広場等を行っています。地域への広報を行い、また、支援センターとの連携をとり、地域への参加を呼び掛けています。</p> <p>③ボランティアは、担当（主任）を決めマニュアルに沿って受け入れています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
②	事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③	ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	○

評価分類 (2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		A
<p>①子育て支援会議に参加しています。菅生中学校区地域教育会議、宮前区地域教育会議、手つなぎまつり運営委員会などに園長が参加しています。</p> <p>②支援センター、区役所の保育所等・地域連携と共に地域の共有課題に取り組んでいます。</p> <p>③地域の共通課題に取り組み、地域教育会議に定期的に園長が参加しています。地域子育て支援センターと月1回会議を持ち、情報交換を行い、地域の福祉ニーズを把握し事業に参加しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
②	地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③	地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

<組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進
<p>職員の質の向上のため、年度初めに年間の研修計画を作成し、その中で研修に参加する機会が均等に与えられ、年代、担当分野、個々に合わせた研修が明確にされています。それぞれの業務に合った研修を年間通してバランス良く進められるように参加を計画しています。新人育成をはじめ、組織で人材育成が行われており、キャリアシートも実施されています。研修後、報告書の作成提出。会議等で全職員に報告し周知を図り、実践に繋げるとともに、個別の研修内容や計画全般の見直し・改善について検討し、質の向上の効果をより大きなものにしていきます。</p>

川崎市職員配置基準に沿った配置で子どもの人数、障がい児保育等のための人員配置が行われています。川崎市の基準に基づいて看護師、栄養士、保育士、用務員等が確保されており、人材育成研修に参加し研鑽しています。区の「保育所等地域連携担当」と連携し、保育園として人材や人員体制など必要に応じ区と相談しています。

評価分類 (1) 事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。		B
<p>①川崎市職員配置基準に沿った配置で子どもの人数、障がい児保育等のための人員配置が行われています。</p> <p>③ 川崎市の基準に基づいて看護師、栄養士、保育士、用務員等が確保されており、人材育成研修に参加し研鑽しています。区の「保育所等地域連携担当」と連携し、保育園として人材や人員体制など必要に応じ区や市の運営管理課と相談しています。</p> <p>③遵守すべき法令・規範・倫理等を把握しています。毎年自主考査を定期的に行い、倫理等を正しく理解・周知しています。</p> <p>④人事評価の目標設定・中間フォロー・評価を適正に行い、個人の能力や意欲を活かすように園長はマネジメントを行っています。</p> <p>⑤年間多くの実習生を受け入れ、マニュアルに基づき、オリエンテーションや反省会を行い、次世代の保育士育成に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
②	具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③	遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④	職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格など）が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤	実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

評価分類 (2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		A
<p>①年度初めに年間の研修計画を作成し、その中で研修に参加する機会が均等に与えられ、年代、担当分野、個々に合わせた研修が明確にされています。</p> <p>②それぞれの業務に合った研修を年間通してバランス良く進められるように参加を計画しています。新人育成をはじめ、組織で人材育成が行われており、キャリアシートも実施されています。</p> <p>③研修後、報告書の作成提出。会議等で全職員に報告し周知を図り、実践に繋げるとともに、個別の研修内容や計画全般の見直し・改善について検討しています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

評価分類 (3) 職員の就業状況に配慮がなされている。		A
<p>①人事評価面談他、園長が定期的に職員との個別面談を行い、就業状況や意向を把握に努めています。有給休暇の消化率を把握、意向に合わせ計画的に取得でき、全員がバランスよく取れるよう工夫されています。</p> <p>②職員間の親睦を図り、福利厚生等の情報回覧。心身の健康についても情報共有ができています。体調管理の為、休暇取得や健診を受けています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

職員自己評価シート集計結果(菅生保育園)

対象保育所:北加瀬保育園

自己評価の対象者数21名 回収率: 100% (21名)

1. サービスマネジメントシステムの確立 (サービス実施に関する項目)

(単位:%)

	評価分類	できている	できていない 事がある	できていない	無回答
(1)	サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。	100 (21人)	0 (0人)	0 (0人)	0 (0人)
(2)	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。	90.5 (19人)	9.5 (2人)	0 (0人)	0 (0人)
(3)	サービス実施の記録が適切に行われている。	90.5 (19人)	9.5 (2人)	0 (0人)	0 (0人)
(4)	提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。	95.2 (20人)	4.8 (1人)	0 (0人)	0 (0人)
(5)	利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	95.2 (20人)	4.8 (1人)	0 (0人)	0 (0人)

2. 人権の尊重 (サービス実施に関する項目)

(1)	サービスの実施に当たり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	90.5 (19人)	9.5 (2人)	0 (0人)	0 (0人)
(2)	利用者のプライバシー保護を徹底している。	100 (21人)	0 (0人)	0 (0人)	0 (0人)

3. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供 (サービス実施に関する項目)

(1)	利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。	90.5 (19人)	9.5 (2人)	0 (0人)	0 (0人)
(2)	利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	76.2 (16人)	23.8 (5人)	0 (0人)	0 (0人)
(3)	子ども一人ひとりの発達の状況に応じた援助を行っている。	90.5 (19人)	4.8 (1人)	0 (0人)	4.8 (1人)

4. サービスの適切な実施 (サービス実施に関する項目)

(1)	家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている。	81.0 (17人)	14.3 (3人)	0 (0人)	4.8 (1人)
(2)	保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるよ	90.5	4.8	0	4.8

	うに配慮している。	(19人)	(1人)	(0人)	(1人)
(3)	子どもが楽しく安心して食べる事ができる食事を提供している。	90.5 (19人)	4.8 (1人)	0 (0人)	4.8 (1人)
(4)	子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている。	90.5 (19人)	4.8 (1人)	0 (0人)	4.8 (1人)

5. 運営上の透明性の確保と継続性（組織マネジメントに関する項目）

(1)	事業所が目指している事(理念・基本方針)を明確化・周知している。	81.0 (17人)	14.3 (3人)	0 (0人)	4.8 (1人)
(2)	実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。	71.4 (15人)	23.8 (5人)	0 (0人)	4.8 (1人)
(3)	管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている。	71.4 (15人)	14.3 (3人)	0 (0人)	14.3 (3人)
(4)	質の向上に向けた取組が組織的に行われている。	76.2 (16人)	19.0 (4人)	0 (0人)	4.8 (1人)
(5)	経営環境の変化に適切に対応している。	71.4 (15人)	23.8 (5人)	0 (0人)	4.8 (1人)

6. 地域との交流（組織マネジメントに関する項目）

(1)	地域との関係が適切に確保されている。	100 (21人)	0 (0人)	0 (0人)	0 (0人)
(2)	地域の福祉向上のための取組を行っている。	90.5 (19人)	4.8 (1人)	0 (0人)	4.8 (1人)

7. 職員の資質の向上の促進（組織マネジメントに関する項目）

(1)	事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。	81.0 (17人)	19.0 (4人)	0 (0人)	0 (0人)
(2)	職員の質の向上に向けた体制が確立している。	76.2 (16人)	23.8 (5人)	0 (0人)	0 (0人)
(3)	職員の就業状況に配慮がなされている。	71.4 (15人)	23.8 (5人)	0 (0人)	4.8 (1人)

利用者アンケート結果(川崎市菅生保育園)

1. 調査対象

利用者の保護者全員を対象としました。(一家族に複数利用者は1件)

2. 調査方法

保育園より保護者にアンケート用紙を渡してもらい、回答は保育園入口に設置したアンケート用紙回収箱に投函し、後日、評価機関が回収しました。

3. アンケート発送数及び回収数

利用者数：108 回収数：77 回収率：71.3%

4. コメント

アンケートの回収率は71%であり、多くの利用者の方は園の保育内容に満足を得られております。

<サービスの提供>

特に利用者の満足度が高いのが、「園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。」「子どもの状況に配慮された食事」で、90%以上の利用者が「はい」と回答し、「十分な安全対策」が70%で、相対的にはやや低い数値になっております。

<利用者個人の尊重>

「プライバシーが守られている」、「子供たちを大切にされている」との問いに対し、約80%の利用者が「はい」と回答しています。

<相談苦情への対応>

「保護者の考えを聞く姿勢があるか。」「要望や不満はきちんと対応されているか」の各項目について、それぞれ約70%の利用者が「はい」と回答しています。

「第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか」についても、約70%が「はい」と回答していますが、「いいえ」(知らない)と回答した比率が18%とやや高くなっていますので、今後引き続きの改善努力が期待されます。

<周辺地域との関係>

88%の利用者が周辺地域の園との関係は円滑に進められていると回答しております。

<利用前対応>

「利用前の説明について分かりやすかったか」については、該当者の81%が「はい」と回答し高い比率を示しております。

認可保育所 利用者調査項目（アンケート）

- アンケート送付数（対象者数）（ 108 ）人
- 回収率 71.3%（ 77 ）人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	落ち着いて過ごせる雰囲気になっているか。	83.1%	14.3%	2.6%	0.0%
		64 人	11 人	2 人	0 人
2	子どもの体調変化への対応は適切か。	88.3%	7.8%	3.9%	0.0%
		68 人	6 人	3 人	0 人
3	提供されている食事は、子どもの状況に配慮されているか。	90.9%	7.8%	1.3%	0.0%
		70 人	6 人	1 人	0 人
4	子どもの保育について、保護者と園に信頼関係があるか。	80.5%	16.9%	2.6%	0.0%
		62 人	13 人	2 人	0 人
5	園の生活で身近な自然や社会と十分かかわっているか。	94.8%	5.2%	0.0%	0.0%
		73 人	4 人	0 人	0 人
6	安全対策が十分に取られているか。	75.3%	20.8%	3.9%	0.0%
		58 人	16 人	3 人	0 人

利用者個人の尊重

7	一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか。	79.2%	16.9%	3.9%	0.0%
		61 人	13 人	3 人	0 人
8	子どものプライバシーは守られているか。	79.2%	18.2%	1.3%	1.3%
		61 人	14 人	1 人	1 人

相談・苦情への対応

9	保護者の考えを聞く姿勢があるか。	76.6%	20.8%	2.6%	0.0%
		59 人	16 人	2 人	0 人
10	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	68.8%	13.0%	18.2%	0.0%
		53 人	10 人	14 人	0 人
11	要望や不満はきちんと対応されているか。	68.8%	27.3%	2.6%	1.3%
		53 人	21 人	2 人	1 人

周辺地域との関係

12	周辺地域と園との関係は円滑に進められているか。	88.3%	11.7%	0.0%	0.0%
		68 人	9 人	0 人	0 人

利用前の対応

13	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	45.5%	10.4%	0.0%	44.2%
		35 人	8 人	0 人	34 人

利用者調査における主な意見

○園に対する感謝、御礼

- 先生たちのレベルが高く、どの先生も子どもたちに愛情を持って接しているのがよくわかる。とにかくとてもいい保育園。(同趣旨の意見多数)
- いつも丁寧に対応していただき助かっている。ありがとうございます。
- 毎日子どもが楽しく登園している姿を見て、温かく見守って下さる先生方には大変感謝している。
- いろいろな遊びや行事を、子どもが楽しみにわくわくできるように取り組んでいただき、大変有難いと思う。
- 毎年行われているイベントでも毎回同じではなく、いろいろ工夫や改善が図られている。
- 先生方が園児一人一人に温かく接して下さり、名前も覚えて、よく声をかけて下さることが親だけでなく子どもにとってもとても嬉しいこと。これからの園での生活においても、とても信頼し子どもたちの成長も楽しみ
- いつの有難うございます。安心して働けます。

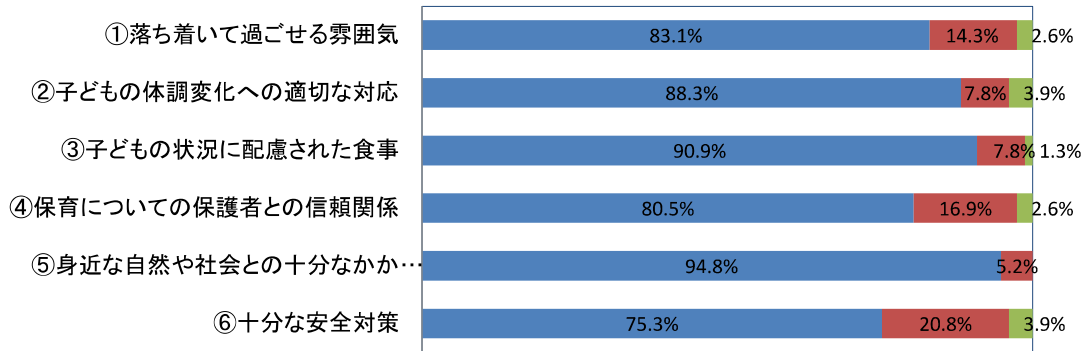
○苦情・要望

- 施設自体が古く、地震が来たら倒れると思う。感染症対策が不十分。人から人への感染はわかるが、対策をしてほしい。職員の挨拶がない
- 過度に神経質？に時代の最新の考え方や少数意見を汲もうとするあまり、方針や要望が毎年変わって戸惑うことがしばしばある。
- 子供の怪我に対する対策や報告をもう少し、きちっとして欲しい。
- 子どもによって好き嫌いがハッキリしている保育士がいる。嫌いな子には強く当たる。
- 運動会をもう少し広い場所でやってはどうか？保護者の観覧場所を含めるとかなり狭い。たとえば近隣の小学校を借りるとかできないものか？
- 園児数が多く、園庭で遊んでいる姿を遠くから見た際、物陰に入っている子など、「先生の目が届いていないかな？」「気づいているかな？」と思うことがある。
- 布団カバーのシステムは保護者の負担になるので、他の事例も参考にしながらへんこうしていただけると大変助かる。
- 保護者が送迎の時、鍵がかかっている場合はインターホンに保護者カードを見せて解錠してもらおうが、朝子どもを抱えているにもかかわらずカードを探し出すまで開けてもらえなかった。

普生保育園利用者アンケート集計結果(グラフ表示)

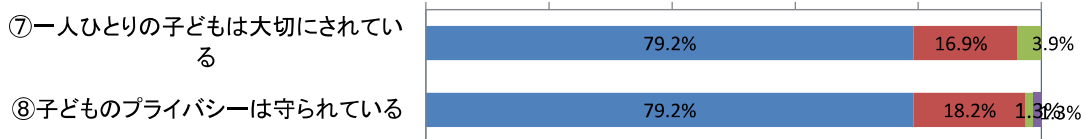
<サービスの提供>

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答



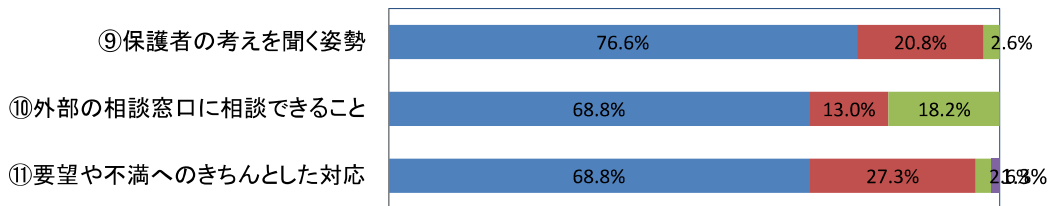
<利用者個人の尊重>

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答



<相談・苦情への対応>

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答



<周辺地域との関係>

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答



<利用前の対応>

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答

